

# EL A.B.C. DE VENDER POR INTERNET: ACÉRCATE AL E-COMMERCE

Los clientes ahora usan más el internet para ubicar los negocios y para comprar. Tú que eres propietario de un negocio debes usarlo y no perder oportunidades de venta, no necesitas ser ingeniero de sistemas ni una empresa grande para aprender a conseguir clientes, mantenerlos y vender con herramientas digitales.



1. Organiza una lista de productos que serán ofrecidos de manera digital



2. Tómales fotos y videos agradables, con buena luz y de la mejor calidad posible para que no se distorsione la imagen, “el encanto entra por los ojos”



3. Crea descripciones llamativas y honestas de cada producto



4. Elige cuáles serán los medios de comunicación en los que vas a promocionar tus productos.

## TE DAMOS ALGUNAS IDEAS



Para que los clientes sepan donde estás ubicado y lleguen al negocio, te recomendamos crear un perfil en “Google Mi Negocio”, sus beneficios son:

- Es gratis
- Cualquier persona que necesite lo que tú tienes puede encontrarte
- Te haces visible y solo debes seguir la guía que está en [https://www.google.com/intl/es-419\\_co/business/](https://www.google.com/intl/es-419_co/business/)

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Busca en Google el nombre completo de tu negocio, no uses nombres de negocios ya registrados, hacerlo puede traer problemas legales. Registra el negocio en la Cámara de Comercio para garantizar que sea tuyo el nombre que usas.
- Escribe tu dirección completa y con señales que ayuden a una persona que no es del barrio a llegar.
- Ten un número celular para que te contacten, recuerda, es el número del negocio, no el de tu casa o personal, preferiblemente con WhatsApp Business (no te afanes es gratis y sencillo).

WhatsApp Business es muy similar a la aplicación que usamos diariamente, pero hecha para los negocios y atender mejor a los clientes que te permite

- Tener un manejo más práctico de las cotizaciones
- Facilidad para las confirmaciones de envío de mercancía
- Separar conversaciones con proveedores de las de los clientes
- Mejorar la atención a nuestros posibles futuros clientes.

*WhatsApp Business y Whatsapp no pueden usarse al tiempo en el mismo teléfono ni con el mismo número.*



Para que los clientes te puedan comprar sin tener que ir al negocio, hay varias posibilidades, estas son algunas de ellas:

- Redes sociales: WhatsApp Business, Facebook, Instagram, etc.
- Plataformas digitales y aplicaciones
- Página web propia

Puedes usar una o varias, pero te recomendamos que tengas la misma información para los pedidos

# EL A.B.C. DE VENDER POR INTERNET: ACÉRCATE AL E-COMMERCE

## ¿CÓMO SELECCIONAR LA MEJOR PARA TU NEGOCIO?

El servicio al cliente debe ser la estrategia de negocio, revisa qué ofreces (uno o varios productos o servicios) y evalúa qué es mejor para tus clientes y para el negocio. No olvides tener en cuenta los siguientes elementos:

- Cuál te ayuda a relacionarte mejor con tus clientes
- Cuál va a ser la forma de entrega del producto o servicio
- Te ofrecen la posibilidad de contar con medios de pago digitales



5. Sube las mejores fotos y videos al lugar seleccionado, con la descripción exacta y clara del producto o servicio y recuerda siempre colocar tus datos de contacto.



6. Establece e informa a tus clientes las condiciones de pago como: pago contra entrega, abono inicial, 50 % de anticipo y el 50 % contra entrega, pago por anticipado y el valor del domicilio.



7. Escoger los medios de pago que tienes dispuesto para tus clientes como: efectivo, tarjetas, transferencias, códigos QR, botón de pago, link de pago. Evalúa cuál alternativa se acomoda a tus requerimientos e infórmala al cliente.



8. Elige cómo haces llegar el producto al cliente, y cuánto te cuesta a ti o a tus clientes: si tú mismo lo entregarás o contratarás un tercero para realizar las entregas, ejemplo socio domiciliario.



9. Ya es momento de empezar a promocionar tus productos o servicios por los medios digitales escogidos con el mejor y más claro lenguaje para tus clientes.



10. Habla con todos tus amigos, conocidos, familiares, colaboradores contándoles que empezaste a vender de manera digital y en las redes escogidas y solicitándoles que envíen esta información a otros.



11. Recuérdale a tus clientes dar "me gusta", compartir con otros usuarios, colocar buenos testimonios, suscribirse a tus redes y hacer uso de estas.

## PUNTOS PARA TENER EN CUENTA

- Evalúa los costos o beneficios de contratar una plataforma que te ayude a gestionar los pedidos y los domicilios.
- No pierdas de vista tu capacidad de producción y distribución de los productos antes de ofrecerlos, cuando usas medios digitales crece la cantidad de posibles clientes.
- Comunícate en un tono personal pero respetuoso, los mensajes genéricos se pueden volver spam.
- La ortografía es muy importante y no escribas en mayúsculas.
- Envía mensajes de bienvenida cada vez que un usuario te escribe por primera vez, conoce al cliente.
- Busca la forma de hacer sentir al cliente atendido por una persona, no por una máquina.
- Es importante informar al cliente sobre los tiempos y condiciones de entrega, si hay o no política de reembolso.
- En esta época, en la que es tan importante la salud, vale la pena dar a conocer si cumples con requisitos legales y con los protocolos de seguridad.